



กรมการแพทย์  
DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICES

# คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์  
กระทรวงสาธารณสุข

นายไชยวัตร เถามัย  
นางสาววิสรดา วงศ์ใหญ่  
นายชาตรี จอมคำสิงห์  
ผู้จัดทำ

## คำนำ

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) และงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ต่อผู้บริหารตลอดจนบุคลากรของหน่วยรับตรวจภายในกรมการแพทย์ อย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการกำกับดูแล ติดตาม ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจภายในกรมการแพทย์ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจให้บรรลุถึงเป้าหมายและภารกิจที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการที่จะทำให้บุคลากรของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์สามารถปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องและกระบวนการที่จะให้คำปรึกษา โดยต้องมีหนังสือหรือคู่มือซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เล่มนี้มีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และบุคคลที่สนใจ

กลุ่มตรวจสอบภายใน  
กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข  
พฤศจิกายน ๒๕๖๑

## คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้คำอธิบายว่า “การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ โดยการปรับปรุงกระบวนการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น” ซึ่งเป็นหน้าที่และบทบาทสำคัญของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการที่เพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร ดังนั้น การให้บริการคำปรึกษา (Consulting Services) จึงควรกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทของกรมการแพทย์ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เป็นทิศทางเดียวกัน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ในการบริการให้คำปรึกษาตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้
๒. เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวทางปฏิบัติในการบริการให้คำปรึกษาให้เป็นทิศทางเดียวกัน

### ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา นี้ เป็นแนวทางปฏิบัติให้ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์ โดยอธิบายครอบคลุมกระบวนการบริการให้คำปรึกษา ตั้งแต่การรับข้อหารือ การตอบข้อหารือ จนถึงการบันทึกข้อมูลการบริการให้คำปรึกษาในแบบฟอร์มที่กำหนด

### นิยามศัพท์

๑. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง นักวิชาการตรวจสอบภายใน และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในกรมการแพทย์
๒. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรในสังกัดกรมการแพทย์
๓. การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ โดยการปรับปรุงกระบวนการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น

๔. แบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา” หมายถึง แบบบันทึกผลการให้คำปรึกษาที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำขึ้น สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานที่ในการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์

#### ลักษณะของการให้บริการคำปรึกษา

ลักษณะงานตรวจสอบภายในที่เป็นการบริการให้คำปรึกษาถือเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรอีกวิธีหนึ่ง ประกอบกับในปัจจุบันนี้หน่วยงานกำกับต่าง ๆ ผู้สอบบัญชี ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้ให้ความสนใจต่อระบบการควบคุมภายในขององค์กรเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบระบบการควบคุมภายในที่ดีและกิจกรรมการควบคุมภายในแก่ผู้บริหาร รวมถึงการนำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร และการปรับปรุงพัฒนาระบบการควบคุมภายในเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยข้อเรียกร้องดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นข้อเรียกร้องพิเศษที่นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบภายในประจำปีขององค์กร

#### ภารกิจของการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษามีลักษณะงานที่กว้างขวาง ซึ่งลักษณะงานบริการให้คำปรึกษาขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้บริหารในองค์กรที่ต้องการรับบริการ ในการแก้ปัญหาหรือเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรในเรื่องต่าง ๆ ในปัจจุบันนี้การบริการให้คำปรึกษาได้รับความนิยมจากองค์กรจำนวนมาก ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้คำปรึกษานั้น เพื่อให้การบริการให้คำปรึกษาเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ในหลายองค์กร ผู้ตรวจสอบภายในของแต่ละองค์กรจะต้องพิจารณาประเภทการบริการให้คำปรึกษาที่จะให้บริการและประเมินว่าต้องกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติโดยเฉพาะสำหรับแต่ละกิจกรรมหรือไม่ ภารกิจของการบริการให้คำปรึกษาสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

๑. ภารกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้ ผู้ตรวจสอบภายในควรวางแผนและมีข้อตกลงกับผู้รับบริการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

๒. ภารกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ การบริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้จะเกี่ยวข้องกับงานประจำ เช่น การเข้าร่วมในคณะกรรมการประจำ งานโครงการที่มีกำหนดเวลาการประชุมเฉพาะกิจ

๓. ภารกิจบริการให้คำปรึกษาพิเศษ เป็นบริการที่เกิดขึ้นในกรณีที่ต้องการมีโครงการพิเศษหรือการปรับโครงสร้างขององค์กร เช่น การเข้ามีส่วนร่วมในทีมงานการควบกิจการและการซื้อกิจการ การเข้ามีส่วนร่วมในทีมงานที่ใช้ระบบใหม่

๔. ภารกิจบริการให้คำปรึกษากรณีมีเหตุฉุกเฉิน เป็นบริการให้คำปรึกษาภายหลังเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือเหตุการณ์พิเศษอื่นเกี่ยวกับองค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายในอาจเข้าร่วมกับทีมงานที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือชั่วคราวที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอเป็นพิเศษ

## ข้อมูลสนับสนุนในการให้คำปรึกษา

นอกเหนือจากคุณสมบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ผู้ตรวจสอบภายในที่ดีจะต้องเป็นผู้มีความรู้ในวิชาชีพและความรู้ในสาขาวิชาอื่นซึ่งจำเป็นต่อการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. กฎหมาย กฎระเบียบและสวัสดิการภาครัฐ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในนำข้อมูลไปใช้ควบคู่ในการตรวจสอบและต้องหมั่นติดตามการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันเสมอ
๒. การบริหารการเงินและบัญชีภาครัฐ ผู้ตรวจสอบภายในต้องรู้ถึงระบบการบริหารการเงินเพื่อนำข้อมูลไปวางแผนการให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ตรงกับระบบที่หน่วยงานได้วางไว้
๓. การตรวจสอบรายงานทางการเงิน เป็นปัจจัยสำคัญในการตรวจสอบภายใน เนื่องจากรายงานทางการเงินถือเป็นสื่อกลางในการสื่อสารและแสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ผู้ตรวจสอบภายในจึงต้องมีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานทางการเงิน
๔. การตรวจสอบระบบควบคุมภายในทางการเงินการบัญชี ถือเป็นตัวช่วยกำกับให้การปฏิบัติการด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่ใช้บังคับกิจการ
๕. โครงสร้างการจัดองค์กร สายการบังคับบัญชา ตำแหน่งและอัตรากำลัง ขอบเขตการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำเป็นต่อผู้ตรวจสอบภายในในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าได้ปฏิบัติงานตรงสายงาน ตรงตามตำแหน่ง หรือตรงหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือไม่ และเป็นข้อมูลสนับสนุนการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายในได้

## ข้อกำหนดที่สำคัญ

ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ (ฉบับปรับปรุง) อ้างถึงหนังสือกรมบัญชีกลางที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๓๒๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ ซึ่งกำหนดแนวการปฏิบัติไว้ ๔ ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ
- ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ ๓ คำอธิบายศัพท์
- ส่วนที่ ๔ จรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

## ระบบติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยการประเมินตนเอง (Self – Assessment) ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ที่กรมบัญชีกลางกำหนด ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

## กระบวนการและรายละเอียด

## ๑. กระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ

| ผังกระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผังกระบวนการ (Flow chart)                                                                                                                                                                                                            | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <pre> graph TD     Start([ ]) --&gt; Step1[ ]     Step1 --&gt; Decision{ }     Decision -- "กรณีที่ ๑" --&gt; Merge[ ]     Decision -- "กรณีที่ ๒" --&gt; Merge     Merge --&gt; Step2[ ]     Step2 --&gt; End([ ])           </pre> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานธุรการลงรับหนังสือในระบบสารบรรณ</li> <li>- เสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในพิจารณาสั่งการ</li> <li>- มอบสายตรวจสอบ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้าสายตรวจสอบพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายวิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม</li> </ul> <p><b>กรณีที่ ๑ ข้อหาหรือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำหนังสือตอบข้อหาหรือ/คำถาม เสนอหัวหน้าสายตรวจสอบ เพื่อเสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในพิจารณาและลงนามในหนังสือตอบข้อหาหรือถึงหน่วยงานนั้น ๆ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>กรณีที่ ๒ ข้อหาหรือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯหรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในกลุ่มตรวจสอบภายใน</li> <li>- กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยังกองคลังและหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบข้อหาหรือให้ผู้ขอรับบริการ</li> <li>- หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กลุ่มตรวจสอบภายในจะทำหนังสือขอหาหรือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้รับการตอบข้อหาหรือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาทราบ กรณีเป็นเรื่องที่สามารถเปิดเผยได้จะเผยแพร่ในเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติแนวทางเดียวกัน หากเป็นเรื่องเฉพาะหน่วยงาน/ไม่สามารถเปิดเผยได้จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบต่อไป</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้คำปรึกษาในแบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## ๒. กระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ

| ผังกระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผังกระบวนการ (Flow chart)                                                                                                                                                                                                    | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <pre> graph TD     Start([ ]) --&gt; Decision{ }     Decision --&gt; Case1[กรณีที่ ๑]     Decision --&gt; Case2[กรณีที่ ๒]     Case1 --&gt; Process[ ]     Case2 --&gt; Process     Process --&gt; End([ ])           </pre> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในรับขอหารือผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล และทางแอปพลิเคชันต่างๆ</li> <li>- สอบถามข้อมูลของผู้ขอรับบริการคำปรึกษา</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ข้อหารือ/คำถาม</li> <li><b>กรณีที่ ๑</b> ข้อหารือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน</li> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ คั่นทาระเบียบฯ</li> <li>- แจ้งคำตอบให้ผู้ขอรับบริการในทันที หรือแจ้งกลับภายหลัง</li> <li><b>กรณีที่ ๒</b> ข้อหารือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯหรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน</li> <li>- วิเคราะห์ข้อหารือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในกลุ่มตรวจสอบภายใน และตอบข้อหารือให้ผู้ขอรับบริการ</li> <li>- กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยังกองคลัง และหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบข้อหารือให้ผู้ขอรับบริการ</li> <li>- หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กลุ่มตรวจสอบภายในจะทำหนังสือขอหารือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้รับการตอบข้อหารือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาทราบ กรณีเป็นเรื่องที่สามารถเปิดเผยได้จะเผยแพร่ในเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติแนวทางเดียวกัน หากเป็นเรื่องเฉพาะหน่วยงาน/ไม่สามารถเปิดเผยได้จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบต่อไป</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้บริการคำปรึกษาในรูปแบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## มาตรฐานการตรวจสอบภายในและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### ข้อกำหนดที่สำคัญ

#### ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

#### ๑๐๐๐ : วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

๑๐๐๐.C๑ : การตรวจสอบภายในที่มีลักษณะเป็นงานบริการให้คำปรึกษา ต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน

#### ๑๑๓๐ : ข้อจำกัดของความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.C๒ : ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น

#### ๑๒๐๐ : ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบ

##### ๑๒๑๐ : ความเชี่ยวชาญ

๑๒๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากทีมงานขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมด

##### ๑๒๒๐ : ความระมัดระวังรอบคอบ

๑๒๒๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงาน
- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริหารงานให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะส่วนราชการจะได้รับ

#### ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒๑๒๐.C๓ : การให้ความช่วยเหลือกับฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงผู้ตรวจสอบภายในพึงละเว้นในส่วนของการดำเนินการซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

##### ๒๑๓๐ : การควบคุม

๒๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของการควบคุมที่ได้รับจากการบริหารงานให้คำปรึกษามาใช้ในการประเมินผลการควบคุมของส่วนราชการ

**๒๒๐๐ : การวางแผนการปฏิบัติงาน****๒๒๐๑ : ข้อพิจารณาในการวางแผน**

๒๒๐๑.๐๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่นๆของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

**๒๒๑๐ : การกำหนดวัตถุประสงค์**

๒๒๑๐.๐๑ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงกระบวนการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม ตามขอบเขตที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

๒๒๑๐.๐๒ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่าทางยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของส่วนราชการ

**๒๒๒๐ : การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน**

๒๒๒๐.๐๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หากในระหว่างปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้บริการถึงเงื่อนไขปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าสมควรจะปฏิบัติงานต่อหรือไม่

๒๒๒๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องระบุนการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระมัดระวังต่อประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

**๒๒๔๐ : แผนการปฏิบัติงาน**

๒๒๔๐.๐๑ : แนวทางปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างกันไปตามแต่ละลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

**๒๓๐๐ : การปฏิบัติงาน****๒๓๓๐ : การบันทึกข้อมูล**

๒๓๓๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอกส่วนราชการ ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการ ทั้งนี้ต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการและระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง

**๒๔๐๐ : การรายงานผลการปฏิบัติงาน****๒๔๑๐ : หลักเกณฑ์ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน**

๒๔๑๐.๐๑ : รูปแบบและเนื้อหาของการออกรายงานความคืบหน้าและการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบบริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานและความต้องการของผู้รับบริการ

## ๒๔๔๐ : การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน

๒๔๔๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่รายงานผลการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

๒๔๔๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาอาจมีการบ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อส่วนราชการในภาพรวม ผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้หัวหน้าส่วนราชการและคณะกรรมการตรวจสอบ (ถ้ามี) ทราบ

## ๒๕๐๐ : การติดตามผล

๒๕๐๐.๐๑ : หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการปฏิบัติตามผลของงานบริการให้คำปรึกษาตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้บริการ

## ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน

### แบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา”

| (๑)<br>วันที่/เวลา | (๒)<br>หน่วยงาน<br>ที่ขอรับ<br>คำปรึกษา | (๓)<br>ช่องทางการ<br>รับคำปรึกษา | (๔)<br>ประเด็นปัญหา | (๕)<br>แนวทางการแก้ไข | (๖)<br>การติดตาม<br>และ<br>ประเมินผล<br>(ถ้ามี) | (๗)<br>หมายเหตุ |
|--------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------------------------|-----------------|
|                    |                                         |                                  |                     |                       |                                                 |                 |
|                    |                                         |                                  |                     |                       |                                                 |                 |
|                    |                                         |                                  |                     |                       |                                                 |                 |
|                    |                                         |                                  |                     |                       |                                                 |                 |
|                    |                                         |                                  |                     |                       |                                                 |                 |

### หมายเหตุ

(๑) วันที่/เวลา : วันที่และเวลาที่รับคำปรึกษาในช่องทางต่างๆ

(๒) หน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา : ชื่อหน่วยงานในสังกัดกรมการแพทย์ และหน่วยงานอื่นที่ติดต่อเพื่อขอรับคำปรึกษา

(๓) ช่องทางการรับคำปรึกษา : ช่องทางการรับคำปรึกษาต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือราชการ เว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นต้น

(๔) ประเด็นปัญหา : ปัญหาหลักของหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา

(๕) แนวทางการแก้ไข : แนวทางการแก้ไขที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอต่อหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา

(๖) การติดตามและประเมินผล (ถ้ามี) : ผลลัพธ์จากการที่ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษานั้น ๆ โดยผลลัพธ์อาจเกิดขึ้นทันทีหลังจากการให้คำปรึกษาหรืออาจใช้ระยะเวลาหนึ่งปีขึ้นไปก็ได้

(๗) หมายเหตุ : ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน

## บรรณานุกรม

วารสารผู้ตรวจสอบภายใน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีที่ ๓๔ ฉบับที่ ๑๓๒  
ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๕๔

มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ. กองตรวจสอบ  
ภาครัฐ. กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง หนังสือ ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๓๒๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๐

มาตรฐานการสอบบัญชี (TSA) สมาวิชาชีพบัญชี

แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน

แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายในภาครัฐ

